

KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN AKAD NIKAH  
DI KUA KECAMATAN BUDURAN  
KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :

REZKY PUTRI UTAMI  
NPM. 0841010031

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2012

KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN AKAD NIKAH  
DI KUA KECAMATAN BUDURAN  
KABUPATEN SIDOARJO

Oleh :

REZKY PUTRI UTAMI  
NPM. 0841010031

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 12 Desember 2012

Pembimbing

Tim Penguji :

1. Ketua

DR. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

DR. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001  
2. Sekretaris

Dra. Sri Wibawani, MSi  
NIP. 196704061994032001  
3. Anggota

Tukiman ,S.Sos,MSi  
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN AKAD NIKAH  
DI KUA KECAMATAN BUDURAN  
KABUPATEN SIDOARJO

Nama Mahasiswa : Rezky Putri Utami  
NPM : 0841010031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal .....

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

DR. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

Dra. Sri Wibawani, MSi  
NIP. 196704061994032001

Tukiman ,S.Sos,Msi  
NIP. 196103231989031001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”. Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing dan juga ketua program studi Ilmu Administrasi Negara yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Disamping itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh staf KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Kedua Orang tuaku dan adik-adikku tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman dan semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan masukan dan bantuan dalam penyusunan laporan ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran, kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, November 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Landasan Teori.....	14
1. Pelayanan.....	14
a. Pengertian Pelayanan.....	14
b. Sasaran Pelayanan.....	16
c. Pelayanan Sebagai Proses.....	17
d. Bentuk Pelayanan.....	17
e. Faktor-faktor pendukung pelayanan umum.....	19

f. Sarana Pelayanan.....	20
2. Pelayanan Publik.....	23
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	23
b. Asas-asas Pelayanan Publik.....	25
c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	27
d. Kelompok Pelayanan Publik.....	30
e. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
f. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	32
g. Standar Pelayanan Publik.....	34
3. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.....	37
a. pencatatan Nikah.....	39
1) Pengertian Pencatatan Nikah.....	39
2) Prosedur Pencatatan Nikah.....	40
b. Pengertian Balai Nikah.....	41
C. Kerangka Berpikir.....	42
 <b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Fokus Penelitian.....	44
C. Lokasi Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	46
E. Pengumpulan Data.....	47
F. Jenis Data .....	49

G. Analisis data.....	49
H. Keabsahan Data.....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo .....	56
1. Sejarah KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo .....	56
2. Lokasi KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo .....	61
3. Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Pencapaian KUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo .....	62
a. visi .....	62
b. misi .....	63
c. Tujuan .....	63
d. Sasaran .....	64
4. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo .....	64
5. Komposisi Pegawai Negeri Sipil di KUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo .....	66
B. Hasil Penelitian .....	70
1. Prosedur Pelayanan .....	70
2. Waktu Penyelesaian .....	81
3. Biaya Pelayanan Pencatatan Nikah .....	87
4. Produk Pelayanan .....	90



5. Sarana dan Prasarana .....	97
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	103
C. Pembahasan .....	106
1. Prosedur Pelayanan .....	107
2. Waktu Penyelesaian .....	109
3. Biaya Pelayanan Pencatatan Nikah .....	111
4. Produk pelayanan .....	113
5. Sarana dan Prasarana .....	115
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	117
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	120
B. Saran .....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	124

## ABSTRAKSI

### REZKY PUTRI UTAMI, KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN AKAD NIKAH DI KUA KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi yaitu banyaknya jumlah pelaksanaan akad nikah yang dilaksanakan di luar balai nikah sedangkan di KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo telah disediakan fasilitas balai nikah untuk pelaksanaan akad nikah masyarakat tanpa dipungut biaya sedikitpun. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah di KUA Kec. Buduran Kab.Sidoarjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, sarana dan prasarana, produk pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan key person dan informan serta dokumentasi dari arsip KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta menggunakan teknik analisis data model interaktif terhadap obyek penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa 1) prosedur pelayanan yang dilakukan oleh KUA kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang ditetapkan, namun pada umumnya masyarakat menggunakan jasa modin dari desa untuk mendaftarkan nikahnya sehingga banyak masyarakat yang belum mengerti mengenai alur prosedur pencatatan nikah dan juga masih banyak masyarakat yang tidak menjalankan prosedur pencatatan nikah secara sempurna, 2) waktu pelayanan pengurusan pencatatan nikah di KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo dilaksanakan sesuai waktu jam dan hari kerja KUA, 3) biaya pelayanan pencatatan nikah dan biaya pelaksanaan akad nikah yang dibebankan oleh KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah, 4) kompetensi petugas pemberi pelayanan pencatatan nikah dan pelaksanaan akad nikah di KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo sudah sesuai dengan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dan telah disahkan sebagai PPN oleh yang berwenang, 5) Sarana balai nikah yang telah disediakan oleh KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo memiliki tingkat kenyamanan yang masih kurang dari segi luas bangunannya dan prasarana yang lain. Peminat balai nikah pun juga masih jarang, karena masyarakat banyak yang lebih memilih untuk menikah di luar balai nikah, 6) Dari hasil penelitian pada KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo, buku nikah yang diberikan kepada masyarakat dalam keadaan yang baik dan layak. Data-data yang dimuat didalamnya juga sesuai kebenaran dan ketentuannya sesuai dengan Surat Edaran DIRJEN BIMAS Islam dan Urusan Haji No. DJ.1/I/PW.01/1487/2005 Tanggal 20 April 2005 tentang petunjuk pengisian formulir NR.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peristiwa pernikahan yang oleh masyarakat disebut sebagai peristiwa yang sangat penting dan religious. Menurut hukum perdata perkawinan adalah pertalian yang sah antara seorang lelaki dan seorang perempuan untuk waktu yang lama. Sedangkan menurut hukum islam perkawinan adalah pernikahan, yaitu akad yang sangat kuat atau mitsaqan ghalididzan, untuk menaati perintah Allh dan melaksanakannya merupakan ibadah.

Tujuan perkawinan berdasarkan Undang-undang No.1 Tahun 1974 Pasal 1 menyebutkan bahwa perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Menikah atau melangsungkan suatu perkawinan merupakan fitrah manusia yang tidak dapat dihilangkan, tetapi harus dilaksanakan pada jalan yang benar agar tidak menyimpang dari aturan yang pada Kompilasi Hukum Islamnya menimbulkan malapetaka bagi kelangsungan hidup manusia. Manusia membutuhkan pelengkap hidup berupa perkawinan, laki-laki membutuhkan seorang perempuan sebagai pasangannya, dan perempuan membutuhkan seorang laki-laki sebagai pelindungnya, yang demikian ini merupakan hukum alam.

Tuhan telah menciptakan segala mahluk yang ada dimuka bumi ini dengan berpasang-pasangan. Manusia diciptakan untuk berjodoh-jodohan, agar

generasi yang akan datang di muka bumi ini bisa menyambung dan meneruskan cita-cita generasi sebelumnya yang tidak selamanya hidup didunia, karena usia mereka yang terbatas. Apabila ia tidak menurunkan generasi berikutnya, maka tidak ada lagi generasi penyanggah perjuangan, dunia akan mati dalam kurun waktu yang relatif singkat.

Perkawinan bukan saja terjadi dikalangan manusia tetapi juga pada hewan dan tumbuhan. Oleh karena itu manusia sebagai makhluk yang berakal, perkawinan merupakan salah satu budaya beraturan yang mengikuti perkembangan budaya manusia dalam kehidupan masyarakat.

Dalam UU No 1 tahun 1974 terkandung beberapa prinsip untuk menjamin cita-cita luhur perkawinan, yaitu asas sukarela, partisipasi keluarga, poligami dibatasi secara ketat, dan kematangan fisik dan mental calon mempelai.

Sebagai realisasi daripada asas sukarela maka perkawinan harus berdasarkan atas persetujuan kedua calon mempelai. Oleh Karena itu setiap perkawinan harus mendapat persetujuan dari kedua calon mempelai tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Dengan demikian dapat terhindarkan terjadinya kawin paksa.

Perkawinan merupakan proses penting dalam kehidupan seseorang, karena ia akan memasuki dunia baru , membentuk keluarga sebagai unit kecil dari keluarga besar bangsa Indonesia dan sesuai dengan sifat dan kepribadian bangsa Indonesia yang religious dan kekeluargaan, maka diperlukan partisipasi keluarga untuk merestui perkawinan tersebut. Oleh karena itu, untuk yang berada dibawah umur 21 tahun baik pria maupun wanita diperlukan izin dari

orang tua. Untuk itu perlu diisi surat izin orangtua. Dalam keadaan orang tua tidak ada, maka izin diperoleh dari wali, orang yang memelihara atau keluarga dalam garis keturunan lurus keatas. Akhirnya izin dapat diperoleh dari wali, orang yang memelihara atau keluarga tersebut diatas.

Perkawinan menurut UU No 1 Tahun 1974 menganut asas monogami seperti yang tercantum dalam pasal 3 ayat 1 sebagai berikut : pada azasnya dalam suatu perkawinan seorang pria hanya boleh mempunyai seorang istri. Seorang wanita hanya boleh mempunyai seorang suami.

Apabila dikehendaki oleh yang bersangkutan karena hukum dan agamanya mengizinkan seorang suami dapat beristri lebih dari seorang. Namun demikian hal itu, hanya dapat dilakukan apabila dipenuhi persyaratan tertentu dan memperoleh izin dari Pengadilan Agama. Seperti tercantum dalam pasal 3 ayat 2 sebagai berikut : pengadilan dapat member ijin kepada seorang suami untuk beristri lebih dari seorang apabila dikehendaki oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

Prinsip kematangan calon mempelai dimaksudkan bahwa calon suami istri harus lebih matang jasmani dan rohani untuk melangsungkan pernikahan agar supaya dapat memenuhi tujuan luhur dari perkawinan dan dapat keturunan yang baik dan sehat. Oleh karena itu harus dicegah adanya perkawinan dibawah umur. Disamping itu perkawinan mempunyai hubungan erat dengan masalah kependudukan. Ternyata bahwa batas umur yang lebih rendah bagi wanita untuk kawin mengakibatkan laju kelahiran yang lebih tinggi. Oleh karena itu ditentukan batas umur untuk kawin yaitu 19 tahun bagi pria dan 16 tahun bagi wanita. Namun demikian dalam keadaan yang sangat

memaksa/darurat perkawinan dibawah batas umur minimum sebagaimana ditentukan dalam UU Perkawinan tersebut dimungkinkan, setelah memperoleh dispensasi dari pengadilan Agama atas permintaan orang tua.

Budaya perkawinan dan aturannya yang berlaku pada suatu masyarakat atau pada suatu bangsa, tidak terlepas dari pengaruh budaya dan lingkungan dimana masyarakat itu berada serta pengetahuan, pengalaman, kepercayaan dan keagamaan yang dianut masyarakat bersangkutan. Seperti halnya aturan perkawinan bangsa Indonesia, bukan saja dipengaruhi adat budaya masyarakat setempat tetapi juga dipengaruhi ajaran agama, bahkan juga dipengaruhi budaya barat. Jadi, walaupun Bangsa Indonesia kini telah memiliki hukum positif sebagai landasan dasar melakukan suatu perkawinan, yaitu berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan, namun pada kenyataannya bahwa di kalangan masyarakat Indonesia masih tetap berlaku ketentuan adat dan upacara-upacara adat dalam melangsungkan perkawinan yang berbeda-beda, antara satu lingkungan masyarakat dengan masyarakat lainnya.

Suatu cita-cita setiap orang untuk melaksanakan perkawinan dan menginginkan perkawinan itu berlangsung selama akhir hayat, karena perkawinan dalam Islam bertujuan yaitu :

1. Supaya umat manusia itu hidup dalam masyarakat yang teratur dan tentram, baik lahir maupun batin.
2. Supaya kehidupan dalam suatu rumah tangga teratur dan tertib menuju kerukunan anak-anak yang shaleh, yang berjasa dan berguna kepada kedua orang tua, agama, masyarakat, bangsa dan negara.

3. Supaya terjalin hubungan yang harmonis antara suami istri, seterusnya hubungan famili, sehingga akan terbentuk ukhuwah yang mendalam yang diridhoi Allah swt.

Bertolak dari rumusan tersebut bahwa Indonesia ialah negara yang berdasarkan atas hukum (*rechtsstaat*) dengan anggapan bahwa pola yang diambil tidak menyimpang dari pengertian negara hukum pada umumnya yang disesuaikan dengan keadaan Indonesia, artinya dengan ukuran pandangan hidup maupun pandangan bernegara, bermasyarakat maupun berbangsa di Negara kita.

Keberadaan Pegawai Pencatat Nikah (PPN/Penghulu) pada setiap peristiwa pernikahan pada hakekatnya mempunyai fungsi ganda, karena disamping tugas pokoknya mengaasi dan mencatat pernikahan, juga sekaligus memandu acara akad nikah agar pelaksanaannya dapat berlangsung dengan baik dan hidmat. Oleh sebab itu setiap PPN/Penghulu dalam melaksanakan tugasnya dituntut untuk mampu menciptakan suasana yang hidmat dan sacral selama akad nikah itu berlangsung.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan menyebutkan jika perkawinan diluar negeri wajib dilaporkan selambat-lambatnya satu tahun sejak kembali ke Indonesia.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No.517 Tahun 2001 tentang penataan organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas Kantor Urusan Agama (KUA) adalah melaksanakan sebagi9an tugas dari Kantor Departemen

Agama Kabupaten dan Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan.

Keberadaan KUA merupakan bagian dari institusi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya di bidang urusan agama islam, KUA telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dan juga KUA sebagai institusi pemerintah juga berkewajiban untuk membina kerukunan antar umat beragama.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah memberikan fasilitas tambahan kepada masyarakat. Yaitu dengan memberikan balai nikah di seluruh KUA di Indonesia, termasuk di KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo sehingga masyarakat dapat melaksanakan pernikahan di KUA.

Balai nikah merupakan suatu ruangan/tempat yang ada di dalam KUA yang berfungsi untuk melaksanakan akad nikah yang merupakan salah satu dari fasilitas KUA. Balai nikah sendiri memiliki fungsi dan peran yang baik terhadap masyarakat, dapat memudahkan masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan sehingga pernikahan dapat dengan mudah dan efisien dilaksanakan.

Pada balai nikah yang ada di KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo juga menyediakan pelayanan tambahan gratis yang pada KUA Kecamatan Sidoarjo lainnya tidak ada, yaitu bersedia memberikan dekorasi tambahan untuk siapa saja yang akan melaksanakan pernikahan di balai nikah, dengan catatan dalam konteks yang wajar dan selama KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo sanggup untuk memenuhinya.



Akan tetapi pada kenyataannya, balai nikah tetap kurang diminati oleh masyarakat. Masyarakat lebih memilih melaksanakan pernikahannya di luar balai nikah. Padahal jika ingin melaksanakan pernikahan di luar balai nikah, maka calon pengantin akan mengalami kerepotan dengan menyiapkan segala sesuatu untuk pelaksanaan akad nikah tersebut, belum lagi calon pengantin harus mengeluarkan biaya tambahan kepada PPN yang ditugaskan, sesuai dengan peraturan pasal 22 ayat (4) Peraturan Menteri Agama No.2 Tahun 1990 tentang kewajiban PPN, menyebutkan pula beberapa kepentingan yang harus dibayar, yaitu :

- a. Honorarium Pembantu PPN
- b. Biaya transport PPN/Pembantu PPN apabila dikehendaki pernikahan dilaksanakan diluar KUA/Balai Nikah.

Hakekat pelayanan publik perlu ditingkatkan karena pada dasarnya peningkatan pelayanan merupakan tugas instansi tersebut, dan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Akan sangat disayangkan apabila balai nikah yang dibuat oleh pemerintah sebagai bentuk upaya pelayanan prima kepada masyarakat, tidak di manfaatkan dengan semestinya. Dana pemerintah pun yang ditujukan untuk pembangunan balai nikah tersebut akan sia-sia dan tidak tersalurkan kepada masyarakat sebagaimana mestinya, seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Jumlah nikah tahun 2011 di KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo

NO	BULAN	NIKAH DI KUA	NIKAH BEDOL (DI LUAR BALAI NIKAH	JUMLAH
1	Januari	2	16	18
2	Pebruari	6	33	39
3	Maret	3	71	74
4	April	5	47	52
5	Mei	1	56	57
6	Juni	4	88	92
7	Juli	2	27	29
8	Agustus	2	1	3
9	September	3	94	97
10	Oktober	-	8	8
11	Nopember	-	145	145
12	Desember	-	5	5
	Jumlah	28	591	619

Sumber : KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo

Dari tabel diatas dapat diketahui sebanyak 591 menikah diluar balai nikah, dan hanya 28 pernikahan dari 619 pernikahan maka prosentasenya sangat kecil yaitu sebesar 4,5% saja yang melaksanakan pernikahan di balai nikah KUA Kec.Buduran Kab.Sidoarjo. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah disediakan dan diberikan oleh KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo tidak digunakan dengan baik oleh masyarakat, sehingga harapan pemerintah

dan juga KUA Kec. Buduran Kec. Sidoarjo tidak tersalurkan dengan baik kepada masyarakat.

Sangat disayangkan hal tersebut bisa terjadi, padahal dana yang digunakan oleh pemerintah dalam pembangunan balai nikah tersebut merupakan kas negara yang berasal dari masyarakat juga, sehingga sudah sepatutnya masyarakat bisa menikmati pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh negara ini. Menurut peneliti ada beberapa hal yang patut dipertanyakan dalam hal ini, salah satunya tentang pengetahuan masyarakat mengenai balai nikah tersebut. Ternyata tidak sedikit masyarakat yang belum mengerti tentang balai nikah, seperti ; biayanya, prosedurnya, waktu pelayanannya, dan lain sebagainya. Sehingga timbul pertanyaan peneliti, apakah masyarakat yang kurang berminat atau instansi nya yang kurang mensosialisasikan pelayanan balai nikah tersebut. Buktinya banyak masyarakat yang belum mengerti, “apa itu balai nikah?”.

Akan tetapi balai nikah sendiri juga memiliki beberapa kekurangan atau kelemahan yang mungkin hal tersebut yang menjadikan balai nikah kurang diminati masyarakat. Salah satunya jika dilihat dari aspek waktu, balai nikah hanya melayani masyarakat yang ingin menikah di balai nikah pada hari dan jam kerja saja, sedangkan banyak masyarakat yang umumnya menyelenggarakan pernikahan pada hari libur , seperti hari sabtu dan minggu dan pada malam hari.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dipandang perlu untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai masalah kualitas pelayanan, karena dengan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa secara

tidak langsung akan mengetahui pula pelayanan yang diberikan oleh KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan pengguna jasa atau masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik mengambil topik skripsi ini dengan judul : “Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo”.

## B. Perumusan Masalah

Mengingat akan pentingnya peran layanan dalam suatu organisasi maka kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berurusan dan berhadapan dengan publik, perlu untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berkaitan dengan uraian tersebut diatas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo?”.

## C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah di KUA Kec. Buduran Kb.Sidoarjo.

## D. Kegunaan Penelitian

### 1. Bagi penulis

Untuk menerapkan dan mengembangkan teori yang sudah diperoleh sehingga dapat membandingkan teori dengan kenyataan yang ada di

lapangan, serta menambah wawasan tentang pelayanan publik di KUA Kec. Buduran Kab. Sidoarjo.

## 2. Bagi UPN “Veteran” Jatim

Untuk menambah referensi di perpustakaan yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi penelitian yang akan datang yang berhubungan dengan pelayanan publik.

## 3. Bagi Kantor Urusan Agama Kec. Buduran Kab. Sidoarjo

Sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam peningkatan pelayanan publik, maupun pembuatan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan publik.